

### ПЕРЕДАЧА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ

Частота отключений электроэнергии

5       4       3       2       1

Продолжительность отключений электроэнергии

5       4       3       2       1

Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения

5       4       3       2       1

Сообщали ли Вы о ненадлежащем качестве электроэнергии в компанию?

Диспетчеру       Работнику       на прямую линию       В интернет-приемную       Нет, не сообщал

Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий

5       4       3       2       1

### ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Какими из наших дополнительных услуг Вы пользовались?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Вынос ВЛ, ТП, ПС   | <input type="checkbox"/> Вынос ВЛ, ТП, ПС   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Испытания и диагностика оборудования, электрозащитных средств | <input checked="" type="checkbox"/> Техническое обслуживание электросетевого оборудования |
| <input type="checkbox"/> Испытания и диагностика оборудования, электрозащитных средств            | <input type="checkbox"/> другое _____   |

Сроки обработки заявки и подготовки оферты / проекта договора

5       4       3       2       1

Стоимость выполнения работ по договору на услугу

5       4       3       2       1

Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации

5       4       3       2       1

Качество выполнения работ по договору

5       4       3       2       1

Опрятность сотрудников компании при выполнении работ

5       4       3       2       1

Культура общения сотрудников при выполнении работ

5       4       3       2       1

Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым?

Да       Нет

### ПРИОРИТЕТЫ ДЛЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Представьте себе, что вы – глава компании ПАО «Аэропорт Кольцово». Какие изменения в обслуживании клиентов вы бы ввели?

### ВАШИ ПОЖЕЛАНИЯ

Хотите ли Вы получать от нас интересующую Вас информацию по вопросам:



*Уважаемый Клиент!*

Цель данного опроса – узнать, что Вы ожидаете от ПАО «Аэропорт Кольцово» и насколько вы удовлетворены или не удовлетворены предоставляемыми нашей компанией услугами.

Мы заинтересованы в Ваших честных ответах и предлагаем ответить на следующие вопросы:

**Раздел 1.** Мы хотели бы выяснить, насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены деятельностью ПАО «Аэропорт Кольцово» по ряду перечисленных ниже факторов. Мы просим Вас оценить степень Вашей удовлетворенности по каждому фактору по пятибалльной шкале, где оценка **5** означает **полную удовлетворенность**, а **1** – **полную неудовлетворенность**.

**ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ**

<b>Удобство способа подачи заявки на оказание услуги</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
<b>Часы работы компании</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
<b>Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
<b>Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 20 мин.)</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
<b>Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
<b>Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией (наличие / отсутствие платежного терминала, кассы)</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
<b>Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
<b>Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ПРИСОЕДИНЕНИЕ**

<b>Сроки подготовки оферты / проекта договора (допустимо не более 30 календарных дней)</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
<b>Стоимость услуги технологического присоединения (в соответствии с приказом Управления по государственному регулированию тарифов области)</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
<b>Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации (от 6 месяцев до 3 лет)</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
<b>Качество выполнения работ по договору</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
<b>Куда вы подавали заявку на оказание услуги</b>				
<input type="checkbox"/> Интернет-приемная	<input type="checkbox"/> Интернет-приемная	<input type="checkbox"/> Интернет-приемная	<input type="checkbox"/> Интернет-приемная	<input type="checkbox"/> Интернет-приемная
<input checked="" type="checkbox"/> Офис	<input type="checkbox"/> Офис	<input type="checkbox"/> Офис	<input type="checkbox"/> Офис	<input type="checkbox"/> Офис
<input type="checkbox"/> Центр обслуживания клиентов	<input type="checkbox"/> Центр обслуживания клиентов	<input type="checkbox"/> Центр обслуживания клиентов	<input type="checkbox"/> Центр обслуживания клиентов	<input type="checkbox"/> Центр обслуживания клиентов
<input type="checkbox"/> Исполнительный аппарат	<input type="checkbox"/> Исполнительный аппарат	<input type="checkbox"/> Исполнительный аппарат	<input type="checkbox"/> Исполнительный аппарат	<input type="checkbox"/> Исполнительный аппарат



<input checked="" type="checkbox"/>	информация об отключениях	<input type="checkbox"/>	о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
<input checked="" type="checkbox"/>	об изменении тарифов или правил предоставления услуг образцы оформления документов и требования к ним	<input type="checkbox"/>	порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию компании.
<input type="checkbox"/>	извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность в сфере электроэнергетики	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	регулярное анкетирование Клиентов с целью повышения качества обслуживания	<input type="checkbox"/>	месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых клиентам предоставляются документы, необходимые для выполнения действий входящих в компетенцию компании;

В случае положительного ответа укажите удобный для Вас способ и контактную информацию электронная почта, secretary\_ee@koltsovo.com

Дополнительные комментарии и замечания, которые вы хотели бы высказать в адрес ПАО «Аэропорт Кольцово» \_\_\_\_\_

**БОЛЬШОЕ СПАСИБО ЗА ТО, ЧТО ВЫ НАШЛИ ВРЕМЯ НА ЗАПОЛНЕНИЕ  
ДАННОЙ АНКЕТЫ, ВАШЕ МНЕНИЕ ОЧЕНЬ ЦЕННО ДЛЯ НАС!**



## Уважаемый Клиент!

Цель данного опроса – узнать, что Вы ожидаете от ПАО «Аэропорт Кольцово» и насколько вы удовлетворены или не удовлетворены предоставляемыми нашей компанией услугами.

Мы заинтересованы в Ваших честных ответах и предлагаем ответить на следующие вопросы:

**Раздел 1.** Мы хотели бы выяснить, насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены деятельностью ПАО «Аэропорт Кольцово» по ряду перечисленных ниже факторов. Мы просим Вас оценить степень Вашей удовлетворенности по каждому фактору по пятибалльной шкале, где оценка **5** означает **полную удовлетворенность**, а **1** – **полную неудовлетворенность**.

### ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Часы работы компании	<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку	<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 20 мин.)	<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки	<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией (наличие / отсутствие платежного терминала, кассы)	<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям	<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов	<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

### ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ПРИСОЕДИНЕНИЕ

Сроки подготовки оферты / проекта договора (допустимо не более 30 календарных дней)	<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Стоимость услуги технологического присоединения (в соответствии с приказом Управления по государственному регулированию тарифов области)	<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации (от 6 месяцев до 3 лет)	<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Качество выполнения работ по договору	<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Куда вы подавали заявку на оказание услуги	<input type="checkbox"/> Интернет-приемная <input checked="" type="checkbox"/> Центр обслуживания клиентов <input type="checkbox"/> Офис <input type="checkbox"/> Исполнительный аппарат				



### ПЕРЕДАЧА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ

Частота отключений электроэнергии

5                       4                       3                       2                       1

Продолжительность отключений электроэнергии

5                       4                       3                       2                       1

Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения

5                       4                       3                       2                       1

Сообщали ли Вы о ненадлежащем качестве электроэнергии в компанию?

Диспетчеру             Работнику             на прямую линию     В интернет-приемную             Нет, не сообщал

Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий

5                       4                       3                       2                       1

### ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Какими из наших дополнительных услуг Вы пользовались?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Установка/замена  | <input type="checkbox"/> Вынос ВЛ, ТП, ПС                                      |
| <input type="checkbox"/> Испытания и диагностика оборудования, электрозащитных средств | <input type="checkbox"/> Техническое обслуживание электросетевого оборудования |
| <input type="checkbox"/> Анализ, регенерация, замена трансформаторных масел            | <input type="checkbox"/> другое _____  |

Сроки обработки заявки и подготовки оферты / проекта договора

5                       4                       3                       2                       1

Стоимость выполнения работ по договору на услугу

5                       4                       3                       2                       1

Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации

5                       4                       3                       2                       1

Качество выполнения работ по договору

5                       4                       3                       2                       1

Опрятность сотрудников компании при выполнении работ

5                       4                       3                       2                       1

Культура общения сотрудников при выполнении работ

5                       4                       3                       2                       1

Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым?

Да     Нет

### ПРИОРИТЕТЫ ДЛЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Представьте себе, что вы – глава компании ПАО «Аэропорт Кольцово».

Какие изменения в обслуживании клиентов вы бы ввели?

\_\_\_\_\_

### ВАШИ ПОЖЕЛАНИЯ

Хотите ли Вы получать от нас интересующую Вас информацию по вопросам: \_\_\_\_\_



<input checked="" type="checkbox"/>	Информация об отключениях	<input type="checkbox"/>	о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
<input type="checkbox"/>	Об изменении тарифов или правил предоставления услуг образцы оформления документов и требования к ним	<input type="checkbox"/>	порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию компании.
<input type="checkbox"/>	Извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность в сфере электроэнергетики	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	регулярное анкетирование Клиентов с целью повышения качества обслуживания	<input type="checkbox"/>	месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых клиентам предоставляются документы, необходимые для выполнения действий входящих в компетенцию компании;

В случае положительного ответа укажите удобный для Вас способ и контактную информацию СП "Трансэнерго" 356-59-15.

Дополнительные комментарии и замечания, которые вы хотели бы высказать в адрес ПАО «Аэропорт Кольцово» \_\_\_\_\_

**БОЛЬШОЕ СПАСИБО ЗА ТО, ЧТО ВЫ НАШЛИ ВРЕМЯ НА ЗАПОЛНЕНИЕ  
ДАННОЙ АНКЕТЫ, ВАШЕ МНЕНИЕ ОЧЕНЬ ЦЕННО ДЛЯ НАС!**